



LAPORAN

**PENGGUNAAN APLIKASI e-LAPOR!
PADA KANTOR REGIONAL VII BKN**



BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

 **LAPOR!**

2023

A. PENDAHULUAN

Tahun 2004, pemerintah telah menegaskan akan pentingnya penerapan prinsip-prinsip clean government dan good governance yang secara universal diyakini menjadi prinsip yang diperlukan untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Berkaitan dengan hal tersebut, program utama yang dilakukan pemerintah adalah membangun aparatur negara melalui penerapan reformasi birokrasi. Dan pada tahun 2011, seluruh kementerian dan lembaga (K/L) serta pemerintah daerah (Pemda) ditargetkan telah memiliki komitmen dalam melaksanakan proses reformasi birokrasi. Pada tahun 2014 secara bertahap dan berkelanjutan, K/L dan Pemda telah memiliki kekuatan untuk memulai proses tersebut, sehingga pada tahun 2025, birokrasi pemerintahan yang profesional dan berintegritas tinggi dapat diwujudkan. Maka pada tahun 2025, Indonesia diharapkan berada pada fase yang benar-benar bergerak menuju negara maju.

Amanat peraturan perundang-undangan mewajibkan setiap Pegawai Negeri Sipil (PNS) memberikan pelayanan kepada masyarakat selaku unsur pengawasan penyelenggaraan pemerintahan yang dimaksudkan dapat mewujudkan akuntabilitas publik menuju ASN yang bersih dan berwibawa serta bebas dari KKN.

Pemanfaatan aplikasi umum SP4N-LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) untuk menampung pelaporan atau aduan masyarakat masih belum berjalan maksimal. Bukan hanya dalam penggunaan aplikasi, pengelolaan juga menghadapi tantangan yang tak mudah. Pentingnya komitmen pimpinan memberdayakan sumberdaya manusia merupakan modal dasar terlaksananya pengelolaan pengaduan melalui SP4N-LAPOR! yang baik dan sesuai dengan ketentuan. Tujuan utamanya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan pemanfaatan aplikasi tersebut.

Dengan aplikasi SP4N-LAPOR! diharapkan dapat dimaksimalkan penggunaannya agar seluruh bidang kerja di lingkungan Kantor Regional VII BKN Palembang terintegrasi. Pengelolaan aspirasi dan pengaduan yang baik pada aplikasi LAPOR! juga akan berpengaruh terhadap peningkatan kepercayaan pengguna layanan. Diharapkan dengan laporan ini dapat menjadikan bahan pengambilan kebijakan oleh berbagai pihak.

B. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan

Pelayanan Publik Nasional;

C. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud penyusunan Laporan Penanganan Pengaduan melalui SP4NLAPOR! adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban yang dilakukan oleh Subbagian Umum Kantor Regional VII BKN Palembang selaku bidang yang memonitoring dan evaluasi secara berkala kepada Kepala Biro Humas, Hukum, dan Kerja Sama Badan Kepegawaian Negara selaku Ketua Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Badan Kepegawaian Negara atas kinerja pengelolaan pengaduan.

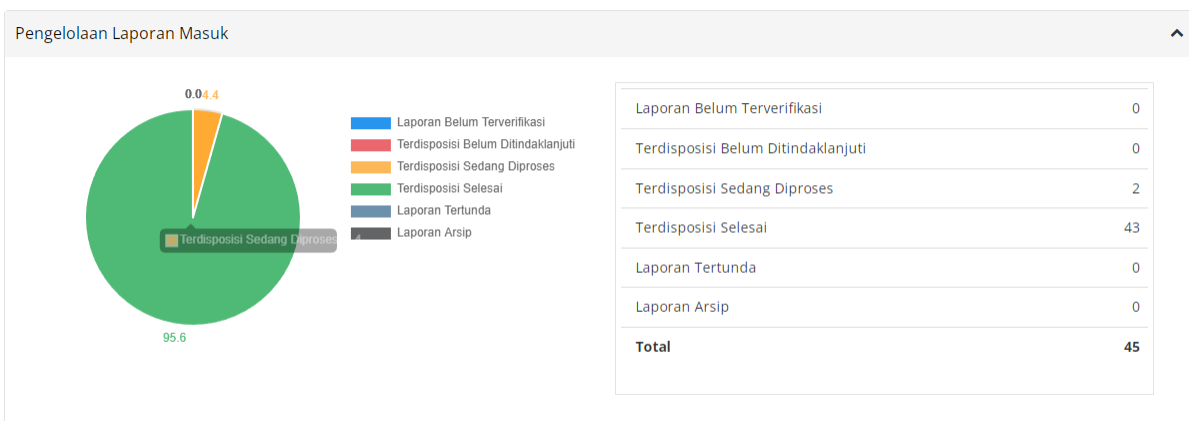
Adapun tujuan penyusunan Laporan Penanganan Pengaduan melalui SP4N-LAPOR! adalah untuk melaporkan dan mengevaluasi kinerja penanganan 4 pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat jajaran Kantor Regional VII BKN Palembang.

D. PERKEMBANGAN PENANGANAN PENGADUAN PADA APLIKASI LAPOR!

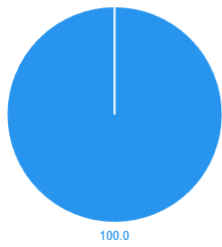
Berdasarkan saluran pengaduan SP4N-LAPOR! Selama Tahun 2023 untuk seluruh bidang kerja di lingkungan Kantor Regional VII BKN Palembang yakni secara rinci data disajikan sebagai berikut:

Rekapitulasi Kinerja

Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Tunda	Arsip	Total (Tanpa Arsip dan Tunda)	%TL	RTL	RHP	RV
0	0	2	43	0	0	45	100	3.1	4.88	1



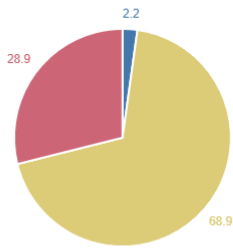
Sumber Laporan



Website

Website	45
Total	45

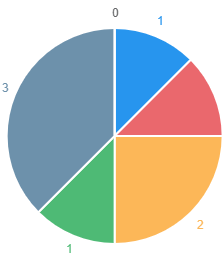
Klasifikasi Laporan



Pengaduan Berkadar Pengawasan
 Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan
 Permintaan Informasi

Pengaduan Berkadar Pengawasan	1
Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan	31
Permintaan Informasi	13
Total	45

Penilaian Pengelolaan Pengaduan (Aspek Keluhan)



Pemenuhan Persyaratan
 Kecepatan Tindak Lanjut
 Substansi Tindak Lanjut
 Perlindungan Identitas
 Bukti Tindak Lanjut
 Penggunaan Bahasa

Pemenuhan Persyaratan	1
Kecepatan Tindak Lanjut	1
Substansi Tindak Lanjut	2
Perlindungan Identitas	1
Bukti Tindak Lanjut	3
Penggunaan Bahasa	0
Total	8

Rekapitulasi Kinerja Unit di Bawah

Unit Kerja	Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Total	%TL	RTL	RHP	Terakhir Dilihat
BKN Kantor Regional VII Palembang	0	0	0	1	1	100	3.1	4.88	2024-01-03 15:48:46